

ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17

Relation between Job Happiness and Job Performance
of Bangkok Area Revenue Office 17

กรรณิกา พันเจาะจง

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Kannika Panjorjong

Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 มีจำนวน 168 คน กำหนดกลุ่มประชากรจากสูตรของ Taro Yamane จำนวน 119 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน , F-test และ LSD ความสัมพันธ์ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 18,001-20,000 บาท ทั้งนี้ยังพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมองในแง่ดี และด้านสัมพันธภาพทางสังคม ส่วนด้านความรู้สึกเฉยๆ อยู่ในระดับน้อยที่สุด บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดในด้านเวลา ส่วนด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการมองในแง่ดี และ สัมพันธภาพทางสังคม มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้สึกเฉยๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Waleed Al-Ali et al. (2018) ศึกษาเรื่องทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยความสุขกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซในสหรัฐอเมริกา

เอมิเรตส์ และยังพบว่า บุคลากรที่มีความสุขในการทำงานที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นีรนุช หนูนภักดี (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This study Relation between Job Happiness and Job Performance of Bangkok Area Revenue Office 17 this objectives of this research were to study the demographic factors effect of and Job Performance of Bangkok Area Revenue Office 17. And to study Relation between Job Happiness and Job Performance of Bangkok Area Revenue Office 17. Population were 168 employee of the Bangkok Area Revenue Office 17. Sample were 119 employee of the Bangkok Area Revenue Office 17. This research tools collecting data were questionnaire, and then save the data and processing by program SPSS (Statistical Package for Social Science). The statistical method used for analyzing were frequency, percentage, average, Standard deviation and test the hypothesis by F-Test , LSD and Pearson Correlation

The results showed that the respondents in this survey were more female than males. Most of them were in the age between 26-35 years. And the average income was between 18,001-20,000 baht monthly. Personnel have the level of Job Happiness was at a high level by considering three factors; Optimism, Social relationships and Passive moods was at a lowest level. The level of Job Performance was at a very high level was time and the level of Job Performance was at a high level was quality, quantity and costs.

The results of the analysis and hypothesis testing indicated the Job Happiness have correlated on Job Performance, a moderate level were Optimism and Social relationships, a low level was Passive moods. Consistent with the research by Waleed Al-Ali et al. (2018), Investigate the Influence of Underlying Happiness Factors on the Job Performance on the Oil and Gas Industry in UAE. And personnel have the average income have influence on Job Performance. Consistent with the research by Neranuch Nunphakdee (2552), Opinions on factors affecting working efficiency of staff at Samko subdistrict, Samko district in Ang thong province.

Keywords: Job Happiness, Job performance

บทนำ

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ อย่างรวดเร็ว มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และมีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ไม่เว้นแม้กระทั่งหน่วยงานราชการและบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งส่งผลต่อการใช้ชีวิตและอาจส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เนื่องจากความสุขนั้น มีความสำคัญต่อสภาพจิตใจ และร่างกายของคนเราได้เมื่อเกิดความสุข พลังงานในร่างกายจะเพิ่มขึ้นกว่าเดิม การสั่งการของสมองไปยังระบบประสาทจะดี เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงทำให้จิตอาสาที่จะช่วยเหลือสังคมและองค์กรก็จะตามมา (ชนิกา ตูจินดา, 2552) การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจ สามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความรัก ความผูกพันในองค์กร ซึ่งสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพราะความสุขในการทำงานเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความสุขในการทำงานจึงมีความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจและนำมากำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17
2. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17
2. บุคลากรที่มีความสุขในการทำงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ตัวแปรต้น ได้แก่
 - ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน
 - ความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดของ Argyle, M. (1989) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ การมองในแง่ดี สัมพันธภาพทางสังคม และ ความรู้สึกเฉยๆ
 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman (1989) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1) บุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 จำนวนทั้งสิ้น 168 ราย (รายงานการประชุมสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 ณ วันที่ 24 เมษายน 2562)
 - 2.2) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 119 ราย ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ ใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน (Job Happiness)

ความสุข ตามแนวคิดของ Manion (2003 อ้างใน กัลยารัตน์ อ่องคณา, 2549) ก็คือผลของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ที่มีความปลื้มใจ ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยการคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากจะทำงาน สำหรับความสุขในการทำงานเป็นการแสดงออกในทางบวก เกิดความสนุกสนาน แสดงพฤติกรรมทำให้เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เกิดความรักในงานและมีความยึดมั่นในองค์กรสูง ซึ่งมุ่งอธิบายด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข 4 ประการ อันได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ความรักในงานที่ทำ ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ

1. การติดต่อ (Connections) เป็นพื้นฐานซึ่งทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาทำงานร่วมกันทำให้เกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดเป็นความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน และการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. ความรักในงาน (Love of the work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน รู้ว่าตนมีพันธกิจหรือจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกในทางบวกที่ได้ปฏิบัติงาน มีความเพลิดเพลิน สนุกสนาน เมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงาน และรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นการรับรู้ที่ตนเองปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับมอบหมายงานที่ทำทนายให้สำเร็จ

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) คือการรับรู้ที่ตนเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงานและผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามของตนในเรื่องงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้ร่วมงาน และการใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวข้างต้นนั้น Manion (2003 อ้างใน กัลยารัตน์ อ่องคณา, 2549) ยังได้กล่าวไว้อีกว่าความสุขในการทำงานมีส่วนให้ผู้บริหารนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จัดสภาพแวดล้อมให้จูงใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลทำให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงาน และเกิดความสุขในงานตามมา

Argyle,M.(1989 อ้างใน Waleed Al-ali et al,2018) กล่าวว่า การวัดความสุขในการทำงานสามารถทำได้ ดังนี้

1. การมองในแง่ดี (Optimism) คือ มีความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำอะไรได้แทบทุกอย่าง และถ้าทำอะไรใหม่ๆ ก็คาดว่าจะสำเร็จจะเป็นคนที่มีความสุขมากกว่าคนที่มองในแง่ร้าย การมองในแง่ดีจะอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงไม่ใช่การเพ้อฝัน หรือคาดหวังสูง
2. สัมพันธภาพทางสังคม (Social relationships) คือ ตัวแปรหลักที่มีอิทธิพลอย่างสูงต่อระดับความสุขของบุคคลในทุกๆระดับ และทุกช่วงวัย เพราะการมีสัมพันธภาพภาพที่ดีนั้น หมายถึงการได้รับการสนับสนุนทางด้าน จิตใจ การมีกิจกรรมที่สนุก สนานร่วมกัน การได้รับคำปรึกษา และการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ ในด้านต่างๆ
3. ความรู้สึกเฉยๆ (Passive moods) คือ ความรู้สึกที่จะมีความสุขก็ไม่ใช่ จะมีความสุขก็ไม่เชิง ไม่มีความรู้สึกอยากได้หรืออยากมี

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Job performance)

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิด ใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยมีการตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า และมีความพึงพอใจในผลการทำงาน มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ จะต้องมีความเหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง ตามความเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคในการทำงานให้สะดวก และรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และมีสิ่งจูงใจให้ทำปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยการประเมินผลของ ประสิทธิภาพนั้น ได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร

1. เพศ
2. อายุ
3. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ความสุขในการทำงาน

(Job Happiness)

1. การมองในแง่ดี
2. สัมพันธภาพทางสังคม
3. ความรู้สึกเฉยๆ

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Job Performance)

1. ด้านคุณภาพของงาน
2. ด้านปริมาณงาน
3. ด้านเวลา
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 จำนวน 168 คน และมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 119 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัก อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยนำแบบสอบถามที่ไปทดสอบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 95 คน อายุระหว่าง 26-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 79 คน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 48 คน และรายได้ต่อเดือน 18,001-20,000 บาท จำนวน 19 คน ระดับความคิดเห็นความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ การมองในแง่ดี สัมพันธภาพทางสังคม และความรู้สึกเฉยๆ

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสุขในการทำงานด้านการมองในแง่ดี สัมพันธภาพทางสังคม และความรู้สึกเฉยๆ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

และ พบว่า บุคลากรที่มีความสุขในการทำงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากวิเคราะห์ข้อมูลความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 มีดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

บุคลากรที่รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ นีรนุช หนูนุกัถ์ (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง พนักงาน

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 มีดังนี้

ความสุขในการทำงานด้านการมองในแง่ดี สัมพันธภาพทางสังคม และความรู้สึกเฉยๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่า หากบุคลากรทำงานด้วยการมองในแง่ดี การติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้งานเกิดความสำเร็จ จนสามารถเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการผลงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Zohreh Jalali & Alireza Heidari (2016) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุข, ความเป็นที่ดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในเมืองรามฮอรัมฮอช พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความสุข, ความเป็นที่ดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในเมืองรามฮอรัมฮอช อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรสามารถทำงานอย่างมีความสุข และมีความเป็นอยู่ที่ดี จึงทำให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อบุคลากรทำงานอย่างมีความสุข และมีความเป็นอยู่ที่ดีก็จะส่งผลให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพ รวมถึงยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Waleed Al-Ali et al. (2018) ศึกษาเรื่องทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยความสุขกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซในสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ การวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความสุขในการทำงานมีบทบาทสำคัญกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่าความสุขในการทำงาน ที่ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ การมองในแง่ดี สัมพันธภาพทางสังคม และความรู้สึกเฉยๆ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติจริง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 พบว่า ด้านความรู้สึกเฉยๆ มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีอารมณ์ร่วมในงาน หากได้รับการจูงใจหรือแรงกระตุ้นจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน ก็จะส่งผลให้มีอารมณ์ร่วมในงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณ ควรมีการศึกษาเชิงประสิทธิภาพร่วมด้วย จะทำให้ผลงานวิจัยมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 17 ไม่รวมสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร หากศึกษาครั้งต่อไปควรใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร
3. ควรทำการศึกษาประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากความสุขในการทำงาน เช่น แรงจูงใจ ความผูกพันกับองค์กร ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาให้บุคลากรปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2551). *หน้าที่ของหน่วยงานตามกฎหมายกระทรวง การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร พ.ศ. 2551*. ค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2562, <http://www.rd.go.th/publish/8501.0.html>
- กฤษฎา ตั้งชัยศักดิ์. (2558). *วิธีการวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ : แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- กานดา คำมาก. (2555). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชนิกา ตูจินดา. 2552. Happy 8 Work ความสุข 8 ประการในการทำงาน. ค้นวันที่ 31 สิงหาคม 2562. จาก <http://www.thaihealth.or.th/node/12827>
- ชนินันท์ จันทรส์ว่าง. 2552. *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็ม จำกัด*, วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2538.การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

นิรันดร์ หนูนุกัฏ. 2552. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ปิยะวรรณ มารวิชัย. (2550).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรรณนิภา สืบสุข. 2548.ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิทักษ์ พิสัยพันธ์. 2553.การศึกษาความสุขของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 2 , วิทยานิพนธ์หลักสูตรสาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา. 2553.ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง, วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ไพบูลย์ ตั้งใจ. 2554. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4: กรณีศึกษา บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพุทธศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542.พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. ค้นวันที่ 17 สิงหาคม 2562 จาก <http://rirs3.royin.go.th>

รัตนา เตจ๊ะวารี. ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิรินทีพย์ ผอมน้อย. 2551."ความสุขในการทำงาน". ค้นวันที่ 18 สิงหาคม 2562. จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=278062>

สมใจ ลักษณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ.

สุพรรณิ สรรค์นิกร.(2554).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ส่วนกลาง).วิทยานิพนธ์ ปริญญา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล. 2554.ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ, หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อัครเดช ไม้จันทร์. 2560. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Argyle,M.(1989).How harmful is happiness? Rut Verhoeven.

Millet,J.D. 1994. Management in the public service:The quest for effective performance. New york:McGraw-Hill Book.

Peterson,E.,&Plowman, E.G. (1989). Business organization and management.Homewood, Illinois: Richard D.Irwin.

Waleed Al-Ali , Ali ameen,Osama Issac , Nasser Habtoor , Mohammed Nusari , Ibrhhim Alrajawi. (2018). Investigate the Influence of Underlying Happiness Factors on the Job Performance on the Oil and Gas Industry in UAE. Faculty of Business and Accountancy, Lincoln University College, Selangor, Malaysia

Woodcock,M. (1989) Team development manual. Worcester:Billing & Sons.

Zohreh Jalali & Alireza Heidari .2016. The Relationship between Happiness, Subjective Well-Being, Creativity and Job Performance of Primary School Teachers in Ramhormoz City. Department of Psychology, Islamic Azad University, Ahvaz Branch, Ahvaz, Iran